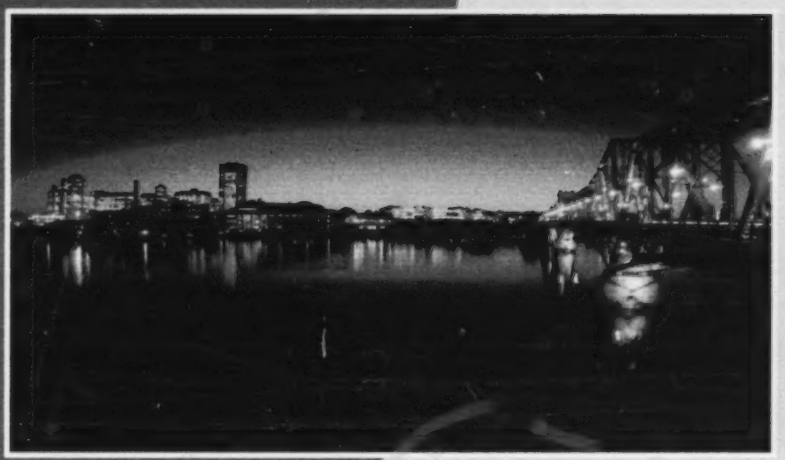
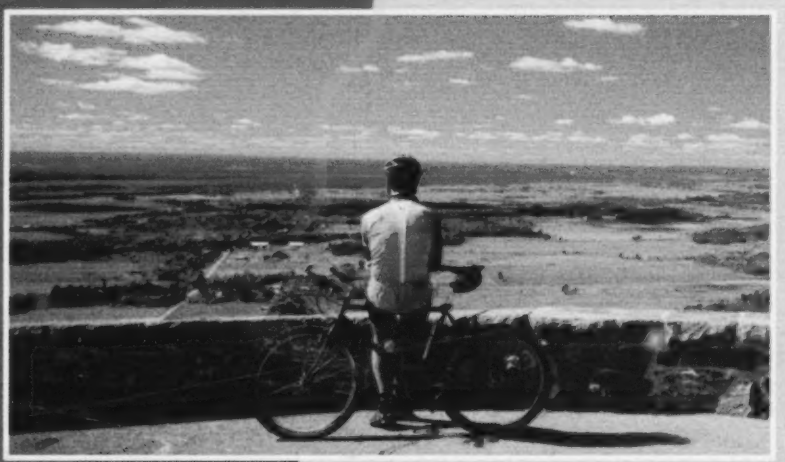
Santé et Services sociaux





Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2014-2015

MOT DU COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Le traitement diligent d'une plainte est une action systémique qui vise essentiellement le respect des droits des usagers et l'amélioration de la qualité des services dans le réseau de la santé et des services sociaux. La procédure de traitement des plaintes favorise la communication, par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, entre l'usager et les services de santé et des services sociaux. Ultimement, c'est le CA qui est le premier responsable de la qualité des services et l'affectation des ressources et des mécanismes assurant le respect des droits des usagers.

Pour l'année 2014-2015, le commissaire régional a traité plus de 62 dossiers comportant l'expression d'une ou plusieurs insatisfactions d'usagers qui ont eu à transiger avec le réseau de la santé et des services sociaux. Je suis également intervenu de ma propre initiative dans vingt situations portées à mon attention par des usagers qui transigent directement dans le réseau de la santé et des services sociaux..

En plus des dossiers enregistrés sous le régime d'examen des plaintes, j'ai porté assistance à plus de 120 citoyens sur des sujets variés et aux prises avec les méandres de l'administration gouvernementale.

Des dossiers traités, il en est ressortie dix mesures correctrices et cinq recommandations adressées aux plus hautes instances concernées.

Coordination et formation des commissaires

En 2014-2015, les commissaires locaux et régional se sont rencontrés à quatre reprises afin d'assurer l'harmonisation des pratiques des commissaires. Lors de ces rencontres, nous avons accueilli cinq personnes-ressources dont le travail touche de près le travail des commissaires. Ces rencontres ont également permis, entre autres, d'identifier des activités de promotion des droits des usagers afin de partager les bonnes pratiques. Enfin, en cours d'année, le commissaire régional a participé à plusieurs rencontres d'informations auprès de comité de résidents de résidences pour personnes aînées et fût personne invitée lors de dîner rencontre dans différentes installations de CSSS de l'Outaouais.

Marc Larocque

Commissaire régional aux plaintes
et à la qualité des services

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES I

TABLE DES MATIÈRES II

SIGLES ET ACRONYMES III

LISTE DES TABLEAUX IV

DÉFINITION DES DIFFÉRENTS OBJETS DE PLAINTES V

COMITÉ DE VIGILANCE 1

Fonctions et responsabilités 1

Organigramme du Comité de vigilance 2

Le rôle du commissaire aux plaintes et à la qualité des services 3

Promotion des droits des usagers 3

Régime d'examen des plaintes 4

Qui peut porter plainte? 4

Qui peut faire un signalement? 4

Les droits des usagers 4

Le cheminement d'une insatisfaction ou d'une plainte 5

Tableau du cheminement d'une insatisfaction ou d'une plainte 5

COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES 6

Fonctions et responsabilités (art. 66, LSSSS) 6

Résumé des dossiers traités par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services 7

LES COMMISSAIRES LOCAUX AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES 10

Fonctions et responsabilités du commissaire local (art. 33, LSSSS) 10

Résumé des dossiers traités par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services 11

SIGLES ET ACRONYMES

Agence	Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais
CA	Conseil d'administration
CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CJO	Centres Jeunesse Outaouais
CL	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
CR	Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
CRR	Centre régional de réadaptation
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
LSSSS	Loi sur les services de santé et des services sociaux
ME	Médecin examinateur
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PDG	Président-directeur général
RCUO	Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais
SIGPAQS	Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1.1	**Commissaire régional** Bilan des dossiers de plainte et signalement .....Page 7
Tableau 1.2	**Commissaire régional** Bilan des dossiers de plainte et signalement selon l'instance .....Page 7
Tableau 1.3	**Commissaire régional** Bilan des dossiers de plaintes et signalements selon le motif évoqués .....Page 8-9
Tableau 2.1	**Commissaires locaux** Bilan des dossiers de plainte au niveau des établissements .....Page 11
Tableau 2.2	**Commissaires locaux** Délai de 45 jours pour traiter les dossiers de plainte ...Page 12
Tableau 2.3	**Commissaires locaux** Bilan de tous les dossiers traités selon le champ d'activité du commissaire.....Page 13
Tableau 2.4	**Commissaires locaux** État des dossiers de plainte et d'intervention dont l'examen a été conclu selon le motif .....Page 14
Tableau 2.5	**Commissaires locaux** Médecin examinateur - Bilan des dossiers de plainte...Page 15
Tableau 2.6	**Commissaires régional et locaux** Recommandations et mesures correctives émises par les commissaires .....Page. 16

DÉFINITION DES DIFFÉRENTS OBJETS DE PLAINTES[1]

Accessibilité et continuité

- ☐ Difficultés concernant les modalités et les mécanismes d'accès;
- ☐ Délais, temps d'attente, refus de services, refus de rendez-vous;
- ☐ Le bon service au moment opportun;
- ☐ La dispensation des services aussi longtemps que nécessaire.

Soins et services

- ☐ Application des connaissances du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants;
- ☐ Suivi et coordination des services;
- ☐ Se réfère à l'organisation et au fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.

Relations interpersonnelles

- ☐ « Savoir-être » des personnes intervenantes : présence d'une relation d'aide, de l'assistance et du soutien de la personne intervenante à l'endroit de l'usager;
- ☐ Respect, empathie, responsabilisation et comportement général.

Organisation du milieu et ressources matérielles

- ☐ Confort et commodité;
- ☐ Respect des habitudes et choix de vie de l'usager hébergé;
- ☐ Règles et procédures du milieu;
- ☐ Propreté des lieux;
- ☐ Sécurité et protection.

Aspect financier

- ☐ Facturation;
- ☐ Aide matérielle et financière.

Droits particuliers

- ☐ Accès au dossier de l'usager;
- ☐ Droit linguistique.

---

[1] Les objets de plainte sont tirés du système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS)

COMITÉ DE VIGILANCE

Fonctions et responsabilités

Le comité de vigilance veille à ce que le CA s'acquitte de sa responsabilité de garantir la qualité des services et le respect des droits des usagers.

Il a pour mandat de faire l'analyse et d'assurer le suivi des recommandations du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services dans une perspective d'amélioration de la qualité des services à la population.

Il doit également analyser les recommandations du Forum de la population sur les moyens à mettre en place pour améliorer la satisfaction de la population à l'égard des services de santé et de services sociaux disponibles pour mieux répondre aux besoins en matière d'organisation de tels services et analyser et faire des recommandations sur les rapports de visites ministérielles d'appréciation de la qualité dans les milieux de vie substituts.

Il s'assure que le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services dispose des ressources nécessaires pour faire son travail et assurer l'accessibilité à ses services.

Le comité de vigilance est le lieu où le commissaire rend compte des résultats de son travail et des suivis par les différentes instances.

La Loi prévoit que dans la composition du comité de vigilance qui est composé de 5 personnes, trois membres proviennent du CA. Le PDG de l'Agence et le commissaire régional sont nommés d'office.

Malgré quelques difficultés à pouvoir compter sur la présence de tous les membres, le comité a réussi à avoir quorum pour trois rencontres qui ont permis de :

- Faire l'analyse de trente-sept plaintes;
- Faire l'analyse de vingt-cinq signalements;
- Faire l'analyse des recommandations et leur suivi;
- Faire l'évaluation du travail du commissaire;
- Faire l'actualisation des priorités de travail du commissaire.

Pour l'année 2014-2015, le Comité de vigilance a comme priorité, en plus de continuer à faire l'analyse et suivre les recommandations du commissaire, d'analyser tout autre rapport en lien avec la qualité des services offerts aux usagers, soit :

- les rapports de visites ministérielles d'appréciation de la qualité dans les milieux de vie substituts;
- le rapport du Protecteur du citoyen.

Organigramme du Comité de vigilance

M. Denis Girouard, président

- Représentant du comité des usagers

Mme Micheline Labranche - Côté

- Représentante du communautaire

Mme Gail Ryan

- Représentante du conseil d'administration

M. Jean Hébert, PDG

- Président-directeur général de l'Agence

M. Marc Larocque, commissaire régional

- Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services à l'Agence

Le rôle du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le CA de l'Agence ou de l'établissement du respect des droits des personnes qui s'adressent à lui. De par son mandat, le commissaire aux plaintes veille à;

- Appliquer la procédure d'examen des plaintes;
- Assurer la promotion de son indépendance;
- Assurer la promotion du régime d'examen des plaintes;
- Assurer la publication de la procédure d'examen des plaintes auprès de la population de la région;
- Prêter assistance ou s'est assuré que soit prêtée assistance à l'usager dans ses démarches pour porter plainte;
- Examiner les plaintes avec diligence dans le délai prescrit;
- Référer à la plus haute autorité concernée les cas de nature disciplinaire qui ont fait l'objet d'une plainte ou d'une intervention;
- Transmettre ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations au conseil d'administration;
- Intervenir de sa propre initiative sur des faits rapportés et sur des motifs raisonnables;
- Donner son avis sur les questions de sa compétence : respect des droits des usagers au régime d'examen des plaintes, au code d'éthique, aux aspects relatifs à l'amélioration de la satisfaction des usagers;
- Dresser un bilan de ses activités;
- Préparer et présenter au CA le rapport qui sera transmis au ministre relativement au régime d'examen des plaintes.

Le commissaire est guidé dans son travail par la confidentialité, l'indépendance et l'impartialité. Il favorise la collaboration de l'usager plaignant ainsi que de toutes les personnes représentant des instances concernées par l'insatisfaction ou la plainte et mettant en cause les droits de l'usager. Le pouvoir du commissaire est un pouvoir de recommandation afin d'apporter les corrections, si nécessaires, et ainsi contribuer à l'amélioration des services.

Promotion des droits des usagers

La promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes est une responsabilité du commissaire. Ce travail se fait en lien avec les différentes instances représentants les usagers, tels les comités des usagers et les comités des résidents, avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), avec les gestionnaires du réseau et les différents partenaires impliqués dans les services de santé et des services sociaux à la population.

Régime d'examen des plaintes

La loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit un régime d'examen des plaintes qui permet à une personne s'estimant lésée dans ses droits d'exprimer son insatisfaction et de déposer une plainte à ce sujet.

Qui peut porter plainte?

L'usager ou son représentant et l'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé peuvent déposer une plainte verbale ou écrite, par téléphone, par courrier, par courriel ou en personne. Le commissaire, après examen de la plainte, informera l'usager des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé dans un délai de 45 jours.

Qui peut faire un signalement?

La personne qui observe ou est témoin d'une situation qui lèse les droits de l'usager peut faire un signalement de façon verbale ou écrite, par téléphone, par courrier, par courriel ou en personne. Le commissaire fera l'examen du signalement et fera les recommandations nécessaires, s'il y a lieu.

Les droits des usagers

Les droits des usagers sont présentés dans la Loi :

- Droit d'être informé sur les ressources (art. 4);
- Droit de recevoir des services adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire (art.5);
- Droit de choisir le professionnel ou l'établissement (art. 6) ;
- Droit de recevoir les soins que requiert son état (art. 7);
- Droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être (art. 8);
- Droit de donner son consentement à des soins (art. 9);
- Droit de participer à toute décision concernant son état de santé (art. 10);
- Droit d'être accompagné et assisté (art. 11);
- Droit d'être représenté (art. 12);
- Droit de recevoir des services en langue anglaise (art. 14);
- Droit d'accès à son dossier (art. 17);
- Droit de porter plainte sans risque de représailles (art. 24).

L'exercice des droits s'exerce en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement et des ressources dont il dispose.

Le cheminement d'une insatisfaction ou d'une plainte

Le cheminement d'une insatisfaction ou d'une plainte s'effectue selon certaines étapes :

- L'expression de l'insatisfaction auprès de l'intervenant concerné ou du gestionnaire;
- Le dépôt d'une plainte en 1er recours auprès du commissaire local ou régional;
- Le dépôt d'une plainte en 2e recours auprès du Protecteur du citoyen.

L'usager peut se faire accompagner par la personne de son choix, par un membre du comité des usagers ou du comité des résidents et par un représentant du CAAP de l'Outaouais.

Tableau du cheminement d'une insatisfaction ou d'une plainte

COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Fonctions et responsabilités (art. 66, LSSSS)

L'usager est au cœur du rôle du commissaire régional qui a pour mandat d'assurer les droits de l'usager et l'amélioration des services.

Le commissaire régional est indépendant dans l'exercice de ses fonctions afin de rendre le processus de plainte le plus transparent et le plus impartial possible. Libre de tout lien hiérarchique envers un gestionnaire au sein de l'Agence, il relève du CA de l'Agence. Il a ainsi la possibilité d'exprimer librement ses observations et ses recommandations afin de garantir les droits de l'usager et l'amélioration des services concernant les cibles qui relèvent de sa compétence, soient :

- Les résidences pour personnes aînées;
- Les services pré hospitaliers d'urgence (ambulance);
- Les organismes communautaires;
- Les maisons d'hébergement pour problèmes en toxicomanie, alcoolisme et jeu pathologique;
- L'Agence : bien qu'elle offre peu de services directs à des individus, l'Agence est une instance de régulation et ses décisions ont un impact sur des groupes et des collectivités et peuvent faire l'objet d'insatisfactions et de plaintes.

Le commissaire régional a comme responsabilité de coordonner des activités de formation pour les commissaires locaux. Il assure également un rôle de soutien, de collaboration et de conseil auprès d'eux.

Résumé des dossiers traités par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Tableau 1.1 Bilan des dossiers de plainte et signalement

Portrait sur trois ans			
	2014-2015	**2013-2014**	**2012-2013**
Plaintes	37	39	40
Interventions/signalements	25	25	28
Total	62	64	69
Assistances	120	105	188

Tableau 1.2 Bilan des dossiers de plainte et signalement selon l'instance

Portrait sur deux ans				
Instance visée	**Plaintes**		**Signalements**	
	2014-2015	**2013-2014**	**2014-2015**	**2013-2014**
Agence	5	14	0	1
Organisme communautaire	9	10	0	1
Résidence pour personnes aînées	6	6	25	23
Services pré-hospitaliers	17	9	0	0
Ressource héb. toxico/ jeux	N\A	N\A	N\A	N\A
TOTAL	37	39	25	25

Tableau 1.3 Bilan des dossiers de plainte et signalement selon le motif évoqués.

(À noter que plusieurs motifs peuvent être évoqués dans un même dossier.)

Instance visée			
	Dossiers	**Motif**	**Sous-catégorie**
Agence	**5 Plaintes**	Accessibilité	- GMF (2) - Clinique de radiologie (3)
En 2014-2015, l'insatisfaction des usagers s'est surtout exprimée au niveau des cliniques médicales qui possèdent un contrat de service avec l'agence de la santé.			
Organisme communautaire	**9 Plaintes**	Accessibilité Soins et services Rel. Inter.	- Refus d'offrir le service (5) - Attitude des intervenants (3) - Attitude/respect (3)
L'insatisfaction des usagers qui fréquentent les différents organismes communautaires de la région s'est surtout exprimée au niveau du manque ou de la difficulté d'accès aux services offerts par l'organisme.			
Services pré hospitaliers	**17 Plaintes**	Aspects financiers Accessibilité Organisation du milieu Rel, interpersonnelle	- Frais \ information (9) - Temps d'attente (2) - Itinéraire (1) conduite du véhicule (1) - Attitudes (4) Informations (4)
En 2014-2015, les usagers qui ont utilisés les services de la coopérative des paramédics de l'Outaouais se sont principalement plaints du manque d'information concernant la tarification des coûts engendrés par l'utilisation d'une ambulance.			

Résidences pour personnes aînées	**6 Plaintes**	Org. du milieu	- Alimentation (4) - Hygiène/salubrité (2)
		Droits particuliers	- Baux (4)
		Soins et services	- Compétence (4)
		Rel, interpersonnelle	- Attitude / communication
	25 Signalements	Soins et services	- Qualité des soins (18) - Compétences (3)
		Rel. Interpersonnelle	- Attitude (6) - Communication (4)
		Aspect financier	- Frais supplémentaire (6)
		Droits	- Respect du bail (3) - Certification (1)
		Org. du milieu	- Salubrité (3)
Fait intéressant au niveau des usagers qui gravitent au sein des résidences privées de la région de l'Outaouais, les aînées qui y séjournent dénoncent surtout la qualité de la nourriture, tandis que leur entourage souligne davantage la piètre qualité des soins qui y sont offerts.			

N.B **Pour plus de précision sur les types de motifs vous pouvez vous référez à la page VII**

LES COMMISSAIRES LOCAUX AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Fonctions et responsabilités du commissaire local (art. 33, LSSSS)

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.

Le commissaire local est indépendant dans l'exercice de ses fonctions afin de rendre le processus de plainte le plus transparent et le plus impartial possible. Libre de tout lien hiérarchique envers un gestionnaire au sein de l'établissement, il a ainsi la possibilité d'exprimer librement ses observations et ses recommandations afin de garantir les droits de l'usager et l'amélioration des services concernant les cibles qui relèvent de sa compétence.

Pour la région de l'Outaouais, on compte sur dix commissaires locaux et deux commissaires locaux adjoint pour 5 CSSS et 6 établissements. Ils sont responsables du régime d'examen des plaintes au sein des différents établissements publics et régionaux qu'on retrouve sur le territoire.

Résumé des dossiers traités par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

Tableau 2.1 Bilan des dossiers de plainte au niveau des établissements

Commissaires locaux – établissements			
Plaintes reçues durant l'exercice	**2014-2015**	**2013-2014**	**2012-2013**
CSSS de Gatineau	376	383	393
CSSS de Papineau	55	43	21
CSSS du Pontiac	22	20	18
CSSS des Collines	17	30	37
CSSS Vallée-de-la-Gatineau	41	41	31
CHSLD Champlain	2	9	14
CHSLD Vigi de l'Outaouais	1	1	3
CRR La Ressource	2	8	6
CRDO	1	2	3
Pavillon du Parc	20	30	11
Les Centres Jeunesse de l'Outaouais	34	35	19
TOTAL DES PLAINTES	**571**	**602**	**556**

En 2014-2015, on remarque une diminution de 5..5 % des dossiers de plaintes traités par les commissaires locaux. C'est au CSSS des Collines qu'on note la plus forte diminution, soit près de la moitié qu'en 2013-2014.

Tableau 2.2 Délai de 45 jours pour traiter les dossiers de plainte

Commissaires locaux Traitement des plaintes à l'intérieur du délai de 45 jours	
CSSS - établissement	**Pourcentage**
CSSS de Gatineau	85 %
CSSS de Papineau	80 %
CSSS du Pontiac	80 %
CSSS des Collines	77 %
CSSS Vallée-de-la-Gatineau	92 %
CHSLD Champlain	98 %
CHSLD Vigi de l'Outaouais	100 %
CRR La RessourSe	100 %
CRDO	100 %
Pavillon du Parc	95 %
Les Centres Jeunesse de l'Outaouais	65 %
Moyenne	**88 %**

Art.33, par.6 : entre autres fonctions, le commissaire doit, dans un délai de 45 jours de la réception de la plainte, informer l'usager des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé.

À noter qu'advenant que le délai ne soit pas respecté ou que l'usager demeure insatisfait des conclusions émises par le commissaire, ce dernier a le loisir de recourir au protecteur du citoyen s'il le désire.

Tableau 2.3 Bilan de tous les dossiers traités selon le champ d'activité du commissaire

	Plaintes	Interventions	Assistances	Consultations	Total
Centre de Santé et de Services Sociaux					
Gatineau	376	42	1107	118	1643
Papineau	55	--	54	15	124
Pontiac	22	2	3	--	27
Des Collines	17	2	24	5	48
Vallée-de-la-Gatineau	41	4	6	10	61
Total	**511**	**50**	**1194**	**148**	**1903**
CHSLD conventionnés					
Vigi de l'Outaouais	1	--	--	--	1
Champlain	2	2	--	--	4
Total	**3**	2	--	--	**5**
Établissements régionaux					
CRR La Ressourse	2	1	2	2	7
CRDO	1	--	2	1	4
Pavillon du Parc	20	4	6	--	30
Les Centres Jeunesse de l'Outaouais	34	--	173	--	207
Total	**57**	**5**	**183**	**3**	**248**
TOTAL des dossiers traités	**571**	**57**	**1377**	**151**	**2156**

En plus des plaintes qui lui sont directement adressées par les usagers, le commissaire local peut intervenir de sa propre initiative face à une situation. Il est souvent appelé à porter assistance à un usager ou encore être consulté par ce dernier.

Tableau 2.4 État en pourcentage des dossiers de plainte et d'intervention dont l'examen a été conclu selon le motif

CSSS	Accessibilité	Aspect Financier	Droits particu-liers	Org. du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés
Gatineau	**31 %**	5 %	15 %	19 %	17 %	13 %
Pontiac	13 %	10 %	--	11 %	**35 %**	31 %
Papineau	**11 %**	5 %	5 %	17 %	**39 %**	22 %
Collines	**42 %**	12 %	--	9 %	23 %	14 %
Vallée-de-la-Gatineau	27 %	2 %	13 %	12 %	13 %	**33 %**
Moyenne	**25 %**	**5%**	**11%**	**10%**	**23%**	**25%**
Au cours de l'année 2014-2015, on note que les insatisfactions exprimées par les usagers touchent principalement l'accessibilité et la qualité des soins et services.						
Vigi	-	-	-	100 %	-	-
Champlain	-	-	-	--	50 %	50 %
Moyenne				**100 %**	**50 %**	**50 %**
Du côté des CHSLD conventionnés, le motif de l'organisation du milieu et des ressources matérielles, plus précisément au niveau de la nourriture servie, est la principale cause d'insatisfaction.						
La Ressourse	--	50 %	--	50 %	--	--
CRDO	--	--	--	--	--	**100 %**
Pavillon du Parc	15 %	**75 %**	--	--	--	10 %
Les Centres Jeunesse Outaouais	13 %	2 %	10 %	--	23 %	**52 %**
Moyenne	**14 %**	**38 %**	**10 %**	**50 %**	**23 %**	**54 %**
Concernant les établissements régionaux, l'insatisfaction est variée et souvent en fonction du rôle et du mandat de l'établissement concerné.						

Tableau 2.5 Médecin examinateur - Bilan des dossiers plainte

Médecin examinateur – établissements			
Plaintes reçues durant l'exercice	**2014-2015**	**2013-2014**	**2012-2013**
CSSS de Gatineau	71	72	49
CSSS de Papineau	9	16	12
CSSS du Pontiac	2	9	13
CSSS des Collines	11	10	3
CSSS Vallée-de-la-Gatineau	6	5	2
CHSLD Champlain	0	0	3
CHSLD Vigi de l'Outaouais	0	0	0
CRR La Ressourse	0	1	0
CRDO	0	0	0
Total	99	113	79

Pour l'année 2014-2015, on note une diminution de 14.5 % de plaintes adressées à l'endroit des médecins qui pratiquent dans les différents établissements de l'Outaouais.

C'est une première diminution depuis trois ans.

Le motif d'insatisfaction le plus souvent évoqués est au niveau de la communication, alors que l'usager perçoit que l'information reçue n'est pas adéquate ou qu'elle manque de clarté.

Tableau 2.6 Recommandations et mesures correctives émises par les commissaires

Lorsqu'un motif de plainte est fondé, le commissaire émet parfois des mesures correctives pour un dossier en particulier ou des recommandations lorsqu'un service ou un programme en entier est visé. Ainsi, des 628 dossiers traitées dans le cadre du régime d'examen des plaintes, 174 ont donné lieu à mesures correctrices et 31 à des recommandations.

Commissaires locaux et régional Recommandations et mesures correctives adressées à diverses instances		
Établissements	**Mesures correctives**	**Recommandations**
CSSS de Gatineau	113	8
CSSS de Papineau	9	9
CSSS du Pontiac	9	4
CSSS des Collines	4	2
CSSS Vallée-de-la-Gatineau	24	2
CHSLD Champlain	4	--
CHSLD Vigi de l'Outaouais	--	--
CRR La Ressource	--	--
CRDO	--	--
Pavillon du Parc	--	2
Les Centres Jeunesse de l'Outaouais	7	--
Commissaire régional	4	4
TOTAL	**174**	**31**

Agence de la santé
et des services sociaux
de l'Outaouais

Québec

104, rue Lois
Gatineau (Québec) J8Y 3R7